成都地区高校图书馆应对新型冠状病毒感染肺炎疫情的举措及启示*

丁海容[1] 王嘉陵[2]

[1] 成都理工大学图书馆 成都 610059 [2] 四川省图书馆 成都 610015

摘 要：[目的/意义] 对成都地区高校图书馆在面对 2020 年 1 月“新型冠状病毒感染肺炎”这场突如其来的疫情期间的服务举措及对其他地区高校图书馆借鉴作用进行研究。[方法/过程] 以成都理工大学图书馆在疫情期间所采取的应急措施为主，收集整理成都地区主要高校图书馆在疫情期间采取的应急服务举措、服务效果等资料，对成都地区高校图书馆疫情期间实施的创新性举措进行梳理、总结。[结果/结论] 成都地区高校图书馆在做好疫情防控和消毒工作的基础上，积极发挥高校图书馆在数字资源和网络服务技术的优势，利用新媒体、电子邮件、QQ 群等线上服务，推出“新冠病毒肺炎”防疫专题、线上数字资源指引、搭建在线课程资源平台，开展系列云讲座、“信息素养”在线课程、“书送达”无接触借还书等特色资源服务，做到了在疫情期间“停课不停教”“停课不停学”“停课不停研”，实现了疫情期间闭馆不停阅，全力保障了校内外师生学习、教学和科研的资源需求。

关键词：新型冠状病毒 高校图书馆 非接触式服务 应急服务
分类号：G251
DOI：10.13266/j.issn.0252-3116.2020.15.003

1 前言

2020 年 1 月，新型冠状病毒感染肺炎（以下简称：新冠病毒肺炎）在我国武汉暴发，随后在全国开始蔓延，一场没有硝烟的战争迅速推到正在准备喜庆春节的全国人民面前。2020 年 1 月 25 日，全国 30 个省市自治区启动重大突发公共卫生事件Ⅰ级应急响应。2020 年 1 月 30 日，世界卫生组织国际卫生条例紧急委员会宣布将新冠病毒肺炎疫情列为“国际关注的公共卫生紧急事件”[1]。党中央发出全面抗击疫情的总动员，要求把疫情防控工作作为当前最重要的工作来抓[2]。教育部迅速发布《关于切实做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的通知》，将“教室、宿舍、图书馆等作为环境卫生控制的重点区域，全力做好防控工作，坚决防止疫情扩散蔓延”。教育部陈宝生部长在教育系统疫情防控视频会上强调：坚决防止疫情向校园蔓延，确保师生生命安全。各大高校迅速采取了延迟开学、禁止校外人员进出校区等措施，同时要求各单位在开学前做好应急预案。

高校图书馆人员密集、流动性大，图书、期刊、电脑设备等公共物品频繁使用[3-4]，极易造成病毒的传播，因此被列为高校防控新冠病毒肺炎疫情的重要场所。在 2003 年 SARS 疫情期间，在疫情严重地区的有些高校图书馆也采取了闭馆措施，但在 17 年前，网络没有普及、信息不够发达，大部分服务主要依托实体图书馆开展。高校图书馆曾采取了限制入馆人数、杀菌消毒、暂时闭馆等措施，有效阻断了 SARS 病毒的传播，这些措施为高校图书馆应对重大疫情事件奠定了一定工作基础。但由于 2020 年 1 月暴发的新冠肺炎疫情，是新中国成立以来发生的传播速度最快、感染范围最广、防控难度最大的一次疫情，因此“SARS”期间采取的应对举措和卫生防疫方法不足以应对这次疫情。鉴于此，成都地区的高校图书馆人在做好安全防控的同时，利用图书馆的资源优势、专业优势、技术优势，为师生读

* 本文系四川省社会科学重点研究基地项目“00 后大学生信息行为调查分析与高校图书馆信息服务对策研究”（项目编号：XSCG2020-11）研究成果之一。
作者简介：丁海容（ORCID：0000-0002-8426-1317），副馆长，副研究馆员，博士，E-mail：dinghairong@cdut.cn；王嘉陵（ORCID：0000-0003-4612-1716），研究馆员。
收稿日期：2020-02-11 修回日期：2020-04-03 本文起止页码：17-22 本文责任编辑：杜杏叶

者提供了特色多样化的战“疫”服务。本文以成都理工大学图书馆在疫情期间所做的工作为主，收集整理了成都地区主要高校图书馆（如四川大学图书馆、电子科技大学图书馆、西南交通大学图书馆、西南民族大学图书馆、西南石油大学图书馆、四川师范大学图书馆等）在疫情期间采取的应急服务情况，对疫情期间实施的创新性举措进行了梳理、总结，以期为其他高校图书馆提供一定的借鉴作用。

2 环境卫生与预防性消毒措施

疫情期间，为了最大限度减少人员接触，成都地区高校图书馆采取了闭馆措施。在正式开馆前后，按照教育部要求“每一所学校都要按照统一的部署和要求进行消杀方面的准备”，各高校图书馆积极做好馆舍空间卫生防疫工作。

2.1 进行预防性消毒，确保图书馆环境清洁

图书馆预防性消毒措施包括：①公共区域：包括大厅，楼道卫生间等进行规范化、日常化的消毒；②公用设备：包括电脑键盘、鼠标、触摸屏等等读者频繁接触部位采用酒精棉球擦拭消毒；③通风系统[5]：对于没有安装空调的图书馆，开馆前，提前一周，每天打开门窗自然通风换气，加快空气流通；对于安装了集中中央空调、排气扇、抽湿机的图书馆，如电子科技大学图书馆、成都理工大学图书馆，委托专业空调维保公司，开馆前对空调管道清洗、滤网，排气扇挡板等进行清洗消毒并启动新风系统紫外线消毒功能；④书刊[6]：对1月中下旬疫情暴发后读者归还的图书采用紫外线自助式图书消毒机进行除尘消毒；同时对于开馆后读者归还的图书采取集中放置、集中消毒的措施；⑤卫生间放置洗手液、擦手纸等卫生用品，营造良好的清洁卫生环境。

对于疫情之前没有配置图书消毒机的图书馆，采取“应急项目特事特办”的办法，通过学校的应急专项经费，紧急购买图书消毒机来解决开学后读者归还图书的杀菌消毒问题。

2.2 优化实体馆舍空间布局，拓展非接触式服务

隔离、非接触是切断病毒传染最古老最有效的措施。“非接触式服务”成为疫情期间的热搜词，疫情期间，包括商场、食堂等在开放时采取了进门测体温、人与人之间保持安全距离，食堂吃饭时一人一桌等措施，其根本目的是尽量将人与人之间进行隔档。受此启发，成都地区高校图书馆在现有基础上，对图书馆阅览区的空间布局进行了优化：①加大阅览区阅览桌之间的间距，减少座位数量；②更换阅览区的部分家具，增加带隔档的阅览桌椅数量；③通过空间改造，增加独立空间的研修室、小型会议室数量；④入馆处安装红外线测温门禁系统；⑤开发读者预约入馆APP，读者入馆前需通过线上预约，以此限制入馆人数。通过以上举措随时做好疫情解除后的开馆准备工作。

值得指出的是，近年来发生的“SARS”、甲流等疫情，给高校图书馆工作带来了一定影响，特别是2003年“SARS”期间，在疫情严重地区的有些高校图书馆也采取了闭馆措施，但在17年前，网络没有现在这么普及、信息没有这么发达，大部分服务主要依托实体图书馆开展。通过本次疫情的检验以及在环境卫生与预防性消毒措施等方面所存在的不足，图书馆界应该根据习近平总书记提出的“完善重大疫情防控体制机制，健全国家公共卫生应急管理体系”[7]，加强公共卫生法治建设，并提上议事日程。同时，图书馆作为传播知识的特殊公共场所，应该建立图书馆卫生防疫系统，国家在对相关法律法规修改完善时，建议将图书馆卫生防疫系统纳入到图书馆法之中。

3 利用数字资源+线上服务，全方位开展在线数字信息服务

实体图书馆闭馆的同时，成都地区高校图书馆及时对业务系统进行调整部署，加强数字资源和网络服务技术支撑，全方位开展在线信息服务。成都地区高校图书馆在防疫期间，贯彻了“全国一盘棋”的整体思想，包括四川大学图书馆、电子科技大学图书馆、成都理工大学图书馆等，在密切与各校内相关部门（如教务处、学生处、研究生院、国资处、信息中心等）保持联系的同时，主动联系数字资源服务商、网络设备服务公司、技术维护服务公司等，统一调配资源，协同合作，全力保障信息系统和相关服务平台正常运行[8]。这个做法与哈佛大学图书馆应对危机的做法不谋而合[9]，而且在这次应急中取得了非常好的效果，也是非常值得其他高校图书馆借鉴的。

3.1 多渠道打通校内外师生访问图书馆资源的途径，加强网络服务技术保障

疫情初期，成都地区高校图书馆即刻启动网络快速响应机制，每天安排专人远程值守，监控电子资源运行情况，及时修复排除各类网络故障，全力保障在线电子资源和相关服务平台全天24小时正常运行。同时，为了保障校外师生对图书馆数字资源的可访问性，成都地区高校图书馆采取的措施包括：①增加VPN接入

授权数量,扩容到设备允许上限;②为在职教职工、博士、硕士及全日制本科学生全部开通 VPN 服务;③为避免因大量用户同时接入学校 VPN 造成学校服务器过载的情况,在学校网络信息中心支持下,高校图书馆全面优化和提升数字文献资源 VPN 校外访问服务,开通 CARSI 服务(教育网联邦认证与资源共享基础设施,目前全国共有 559 所高校加入,其中四川省 21 所高校加入),在 CARSI 联盟技术支持下拓展包括中国知网、中文期刊服务平台、PQDT、Elsevier、Springer 等 57 个国内外文献数据库的校外使用方式,保证疫情期间校外师生可以通过 VPN(学校 VPN、图书馆 VPN)以及 CARSI 途径访问图书馆购买的数据资源,为广大师生使用数字资源提供更加便利、顺畅的服务。

3.2 拓展服务路径,利用新媒体、电子邮件、QQ 群等多种方式开展线上服务

为了满足疫情防控期间读者的学习、科研需要,成都地区高校图书馆及时转变服务方式,拓展服务路径,提升线上服务效能。各图书馆通过主页、微信、微博等渠道向读者发布"疫情防控期间服务温馨提示"、图书馆网络服务指南等内容,馆员们通过微信、电子邮件、QQ 等多种方式为师生提供在线咨询、文献传递与馆际互借、科技查新、查收查引、在线文献信息资源推荐等服务。为了让读者及时掌握疫情防控期间图书馆开展的创新服务、资源动态等内容,电子科技大学图书馆还积极发挥技术优势,不断优化其官方微信平台,在其平台上增设了"抗疫服务"专栏,读者直接点击"抗疫服务",即可快速获取图书馆近期发布的最新服务资讯。成都地区高校图书馆的服务没有因为疫情隔离受到任何影响,而且服务的读者数量更多、服务内容更加丰富,充分发挥了高校图书馆的信息服务功能。疫情防控期间,各高校图书馆电子资源的浏览量和下载量等均创下了同期历史新高。以成都理工大学为例,截至 5 月 23 日,该图书馆各类电子资源下载量约 238 万篇次,是 2019 年同期的 1.87 倍、其官方微信访问量达 72 595次,是 2019 年同期的 1.63 倍。

3.3 开展"新型冠状病毒防疫"线上主题活动,推出战"疫"专栏

为了帮助师生尽快了解新冠病毒的最新知识,科学防疫,成都地区高校图书馆推出抗"疫"专栏,为读者推荐了《新型冠状病毒感染的肺炎公众防护指南》《新型冠状病毒疫情集体场所防控 100 问》《新型冠状病毒肺炎心理健康指导手册》等最新的防疫书籍、讲座,在线开展"病毒科普知识竞赛""同心战疫,为爱告白朗读活动""抗疫主题作品征集""好书推荐"等活动,同时还将"科学防'疫'——大学生防控知识科普展"迁移到线上,包括四川大学图书馆、西南民族大学图书馆等,通过微信推文的形式,在线上开展了"新冠病毒基础知识科普""大学生返校知识科普""大学生身心健康知识科普"等新冠病毒防控知识系列科普展。通过一系列"新型冠状病毒防疫"线上主题活动,大力普及疫情防控科学知识,帮助广大师生在信息洪流中辨别真伪理性思考,同时也有助于师生缓解疫情期间产生的焦虑、恐惧情绪,积极调适心理,尽快进入良性学习、工作、生活状态。

3.4 推出"停课不停学"专题,为读者利用、荐购资源提供指引

成都地区高校图书馆推出了"停课不停学"系列专题,包括"抗疫利器之免费资源和 OA 资源""海量名师讲座免费看""在线阅读打卡""MET 全民英语口语网络竞赛"等系列新媒体推文;电子科技大学图书馆转发了"65 家出版社,118 个优质数字资源平台为高校师生免费开放"微信推文等,为读者利用数字资源提供有效的资源指引。一些图书馆还将线下的读者荐购活动移植到线上,如成都理工大学图书馆推出"您选书,图书馆买单"的"足不出户,图书网上借购服务",通过借购和快递到家的方式,满足师生在疫情期间对图书等资源的需求。电子科技大学图书馆推出"你选书,我买单"外文纸质图书线上选书活动,有 5 000 余册图书云端参展,师生读者通过扫描二维码进入主页面,即可在线完成选书推荐活动。

3.5 搭建在线课程资源平台,开通电子教材直通车,全力保障网上教学资源需求

根据教育部相关通知和学校春季学期教学工作安排,落实疫情时期"停课不停学,学习不延期"的要求,成都地区高校图书馆迅速响应,联合校内职能部门(教务处、研究生院等),基于 2020 年春季教学大纲,紧急搭建在线课程资源平台,开通电子教材直通车,为疫情防控期间学校线上授课和线上学习等在线教学活动正常开展提供了有力的资源保障。如电子科技大学图书馆 2 月 14 日正式上线的"2019-2020 第二学期在线课程资源平台",目前该平台共有本科生、研究生教材 1 100余种,教学参考资料 1 200 余种,读者需要先登陆 VPN 方可访问该平台,根据课程属性,选择"本科生"或"研究生"学院,找到所在的学院后,进入对应的课程,即可点击查看对应的教材教参。该平台还收集整理了教育部组织的 22 个在线平台免费开放课程2.4万

余门,包括中国大学 MOOC、学习在线、智慧树等。还有一些高校图书馆通过收集整理与学校学科发展相匹配的多家核心出版社,给读者提供出版社资源平台的链接,使读者直接获取电子教学资源。如西南交通大学图书馆、西南石油大学图书馆等联合包括北京大学出版社、中国铁道出版社等 15 家出版社,为读者提供这些出版社的资源平台链接,帮助读者直接获取免费的电子教学资源;电子科技大学图书馆结合师生线上教学的实际需求,积极联系各电子教材相关数据库商集中开通了一批中外文数字资源的试用服务,包括电子工业出版社"悦读"电子书、科学出版社"科学文库"、清华大学出版社"文泉学堂"、剑桥大学出版社、圣智出版集团教材、Wiley 电子教材、德古意特出版社(De Gruyter)等。针对读者对纸质资源的特殊需求,成都地区各高校图书馆积极创新服务模式。如成都理工大学图书馆成立了教学业务咨询群,由专人负责线上教材资源信息收集工作,针对馆内或老师拥有的纸本图书,但目前尚没有相应的电子资源,该馆组织专人负责数字化扫描加工成 PDF 文件后,通过电子邮箱发送给所需的师生读者,同时同步更新教材库数据,截止到 5 月 1 日,该馆已完成的纸本资源数字化扫描的教参、教材达 500 余本,全力保障了师生在线教学对教材资源的需求。

3.6 积极配合在线教学新形式,创新服务模式,帮助学生提高自主学习能力

结合目前开展的慕课教学、混合式教学、直播录播等多种教学方式,成都地区的高校图书馆统筹整合校内外优质课程教学资源,依托数据库资源、在线教学平台等,组织开展系列云讲座、信息素养教育线上课程等形式,帮助学生提高自主学习能力。

为了帮助居家学生"停课不停教",更好地开展自主学习,各图书馆充分利用技术优势,创新服务模式,将线下讲座迁移到线上。如针对毕业季读者的需求,各大高校图书馆利用微信推文等形式提前发布系列云讲座预报,通过腾讯群主播、腾讯课堂、腾讯会议等讲座平台,开展系列云讲座,如"毕业论文写作与答辩全攻略、科技论文获取入门、如何获取校外资源——馆际互借与文献传递"等等。同时,成都地区各图书馆还邀请电子资源数据库商,包括 Spinger、Nature、IEL、EBSCO 等组织专业培训师通过使用微信扫描小程序加入会议、扫描二维码直接进入直播间等形式,组织读者进行数据库使用在线培训。为了进一步推进"信息素养与终身学习"课程计划,成都地区高校图书馆抓住教师学生居家科研学习对在线资源的需求增强的契机,组织《信息素养》课程组的老师通过视频会议等形式在线备课,有针对性地面向读者开展在线信息教育,联合专业教师开展嵌入式信息素养教育,有效提升学校师生文献资源检索技能,帮助学生提高了自主学习能力,为教师线上授课、学生线上学习提供了强有力的资源、技能保障。

3.7 不断升级"书送达"、无接触借还书等暖心服务

为满足疫情期间广大师生的信息需求,成都地区高校图书馆不断创新服务方式。如针对在校师生对借阅纸质图书的学习需求,包括电子科技大学、四川师范大学、西南民族大学、成都理工大学等高校的图书馆首次开通了纸质图书"书送达""无接触借还书"等暖心服务。师生通过添加"借书联系人"QQ 提交借书清单、一卡通号及联系电话,约定取书时间、地点,完成无接触借书手续,工作人员会在 24 小时内将图书送达指定地点。为确保安全,图书馆对所有出馆图书进行了消毒处理,并用塑料袋封装后送达给师生。电子科技大学图书馆还根据校内外师生的需求,不断升级"书送达"服务,将服务对象由校内读者延伸到校外读者,校外读者通过图书馆微信公众号对检索到的在馆图书,可申请邮寄到家服务。同时,成都地区高校图书馆均作出了延长图书借期且不计算图书借阅超期的决定,免除了师生后顾之忧。

值得注意的是,在疫情期间高校图书馆在增强线上服务能力上仍存在一些问题。在实体图书馆闭馆的情况下,校内外的读者全部迁移到线上,线上读者数量暴发式增加、疫情防控下特殊时期读者信息需求的突然变化等,都让图书馆人应接不暇。虽然成都地区高校图书馆迅速采取了积极的应对措施,保证了疫情期间"闭馆不停服务",但是也暴露出图书馆网络服务技术、数字资源建设等方面存在许多缺陷和不足,包括:①网络服务技术支撑不足。特别是在疫情防控初期,面对突然激增的校外访问读者数量,对成都地区高校图书馆的网络服务系统是一个巨大的考验,包括电子科技大学、四川大学等这些信息化建设基础设施条件较好的图书馆都紧急联系 VPN 厂商增加 VPN 接入授权数量,扩容到设备允许上限,以确保校内外所有师生均可访问图书馆资源。图书馆主页访问量创历史新高、网络超负荷运行的同时,也带来了新的思考:图书馆现有的网络、光纤等这些硬件基础设施是不是还需要提档升级?②电子教材库建设亟待加强。在全校教师运用慕课教学、混合式教学、直播录播等多种教学形式下,教师对教学资源的需求量呈现井喷式增长,如四川大学 2 月 16 日上线的教材库平台,截止到 5 月 1

日，总浏览量达 48 万人次。目前成都地区，通过官方微信发布有关教材库建设平台的高校图书馆包括四川大学图书馆、电子科技大学图书馆，这两个图书馆的教材库平台都是在疫情应急期间建设的，如电子科技大学，花了 5 天时间搭建的教材库平台，目前拥有教参、教材量大约2 300种；四川大学教材库平台，目前拥有中外文电子教参、教材量大约 1 566 种，建设工作还在持续推进中。一方面反映出在线上教学如火如荼的新形势下，师生读者对数字教学资源的亟切需求，但同时，不论是从教材库平台建设的时间，还是目前拥有的资源数量，都反映出成都地区高校图书馆拥有的教参、教材等教学资源数量、学科覆盖度、载体形式等都还不够，电子教材库建设应尽快提上日程。

4 结论与启示

面对疫情，成都地区高校图书馆把所有业务和服务全部迁移到网上，为师生开展了形式多样的特色服务，充分发挥了数字化图书馆的优势和作用。在做好疫情防控和馆舍消毒工作的基础上，充分发挥图书馆在数字资源和网络服务技术的优势，通过多渠道打通校内外师生访问图书馆资源的途径，利用新媒体、微信公众号、电子邮件、QQ 群等线上服务，推出“新冠病毒肺炎”防疫专题、读者荐购与线上数字资源指引、搭建在线课程资源平台，开展系列云讲座、“信息素养”在线课程、“书送达”、无接触借还书等特色资源服务，做到了在疫情期间“停课不停教”“停课不停学”“停课不停研”，全力保障了校内外师生学习、教学和科研的资源需求。虽然在防疫期间的应急措施暴露出图书馆还存在公共卫生设施不够、网络服务技术支撑不充分、电子教材库建设不足等问题，但成都地区高校图书馆采取的应急举措可为当下正处于疫情防控的其他高校图书馆提供一定的借鉴作用。此外，在此次疫情中成都地区高校图书馆所采取的应急举措及其存在的不足，给图书馆人很多启示，也引起了图书馆人在思考如何进一步改进和优化图书馆的发展模式和管理模式，随着“非接触式智能图书馆”的理念和互联网、云服务、5G、大数据、人工智能等技术在高校图书馆的应用，高校图书馆将在疫情期及其以后发挥数字资源和网络服务技术优势，能够全方位开展在线数字信息服务，包括：①非接触式智能图书馆将是未来智慧图书馆建设的发展趋势，通过全新的设备设施实现非接触式服务管理：如通过红外线测温门禁系统、自助借还系统、自助消毒系统、阅览座位预约管理系统、研修室管理系统等来完成读者进出图书馆、图书借还、自助消毒、研究室预约使用等服务工作，最大化实现人与人之间非接触式服务管理。2003 年因为“非典”，实体图书馆启动闭馆应急预案，2020 年因为“新冠病毒肺炎”，实体图书馆再次启动闭馆应急预案，如果非接触式智能图书馆能变为现实，那么当下一次突发新的重大公共卫生事件时，实体图书馆是不是可以不闭馆呢？②在此次疫情结束后，线上教育、远程办公、网上购物等互联网行业将会迎来暴发式发展，最重要的理由是因为这些行业在疫情特殊时期，不受时间、空间的影响，利用互联网正常开展业务服务，且用户数量激增。事实上，高校图书馆也具备这两个特点：疫情期间读者数量激增，且线下业务都迁移整合到线上完成，全程实现“非接触式”服务。“闭馆不停服务”，疫情非常时期，图书馆信息服务中心的功能彰显得尤为突出。这也让图书馆人更加坚信，从 1988 年提出数字图书馆概念，发展到现在的数字图书馆，其建设理念的实现是非常成功和正确的，面对未来的发展，图书馆更需要提前 5G 部署，大力发展数字化图书馆建设。

致谢：本项成果是根据在疫情时期成都地区高校图书馆采取的应急举措和方法撰写而成的，特此向四川大学图书馆姜晓教授、电子科技大学图书馆李泰峰教授、西南交通大学高凡教授等给予指导和帮助表示最衷心的感谢。

参考文献：

[1] 世卫组织将新冠病毒肺炎疫情列为国际关注的突发公共卫生事件[EB/OL]. [2020－01－31]. http://news. sina. com. cn/c/2020-01-31/doc-iimxyqvy9209144. shtml.

[2] 国务院应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情联控机制新闻发布会全文[EB/OL]. [2020－02－07]. http://www. dzzq. com. cn/topic/42804054. html.

[3] 周宏月. 谈高校图书馆日常消毒的必要性和措施——预防“非典”引发的思考[J]. 图书馆论坛,2003(5):159－160.

[4] 忙一萍，金雯艳. 从非典型肺炎流行谈如何开展图书馆预防性消毒工作[J]. 中华医学情报杂志,2003(4):16－17.

[5] 宿静茹，杜厚德. 防治“非典”对图书馆的启示[J]. 山东图书馆季刊,2003(3):64－66.

[6] 史惠媛. 高校图书馆传染病突发公共卫生事件危机管理研究[J]. 图书馆建设,2010(5):71－73.

[7] 习近平主持召开中央深改委第十二次会议强调完善重大疫情防控体制机制 健全国家公共卫生应急管理体系[EB/OL]. [2020－02－15]. http://www. xinhuanet. com/mrdx/2020-02/15/c_1210475231. htm.

[8] 杨继贤. 从非典型肺炎事件看图书馆的危机管理和服务工作：香港岭南大学图书馆的经验[J]图书情报工作,2003(9):11－13.

[9] 王磊，高波. 国外图书馆危机预案制定现状及启示[J]. 大学图书馆学报,2008(3):79－83.

作者贡献说明:
丁海容:研究主题确定,论文结构设计,论文初稿撰写;
王嘉陵:论文修改指导。

Measures and Enlightenment of Coping with the Epidemic of "2019 Novel Coronavirus" in Chengdu Regional University Libraries

Ding Hairong[1] Wang Jialing[2]
[1] Library of Chengdu University of Technology, Chengdu 610059
[2] The Library of Sichuan Province, Chengdu 610015

Abstract: [Purpose/significance] This paper studies the service measures of university libraries in Chengdu region in the face of the unexpected epidemic of "2019 Novel Coronavirus" in January 2020 and the reference role of university libraries in other regions. [Method/process] Based on analysis the emergency measures taken by Chengdu university of technology, this paper collected emergency service measures, service effect of other university libraries in Chengdu (Sichuan University, University of Electronic Science and Technology, Southwest Jiaotong University, Southwest University for Nationalities, Southwest Petroleum University, Sichuan Normal University, etc.), the innovative measures implemented by university libraries were reviewed and summarized. [Result/conclusion] Besides preparing the epidemic prevention and disinfection, university libraries in Chengdu area take advantage of the digital library resources and the web service technology. University libraries actively carry out characteristic digital resources service by use of new media, E-mail and QQ group, launch "coronavirus pneumonia and epidemic prevention" project, establish online digital resource guide, construct platform for online course resources, carry out series of lectures on cloud, open service of "book delivery" to borrow and return books without contact. Based on those, achieve the goal of not suspending learning, teaching and researching in case of close of libraries, which supports the learning, teaching and researching of the universities.

Keywords: COVID-19 university library contactless service emergency service